

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_2024 г. Норильск № \_\_\_\_\_

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)»

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых Администрацией города Норильска, услуг, оказываемых муниципальными учреждениями муниципального образования город Норильск и иными организациями, утвержденным постановлением Администрации города Норильска от 31.12.2010 № 540, руководствуясь ст. 61, 63 Устава городского округа город Норильск Красноярского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)» (далее – Административный регламент) (прилагается).
2. Управлению жилищного фонда Администрации города Норильска:

2.1. совместно с Управлением информатизации и связи Администрации города Норильска в целях информирования о предоставлении муниципальной услуги обеспечить размещение сведений в объеме и порядке, установленном Административным регламентом;

2.2. обеспечить осуществление текущего контроля за соблюдением и исполнением Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, предусмотренной Административным регламентом, в частности, путем издания (в срок не позднее 10 рабочих дней со дня издания настоящего постановления) правового акта, предусмотренного пунктами 4.2, 4.4 Административного регламента, а также организации исполнения такого контроля;

2.3. определить в срок не позднее 10 рабочих дней со дня издания настоящего постановления подчиненное должностное лицо (подчиненных должностных лиц), уполномоченное на прием, регистрацию, рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействия) соответствующих органов, организаций, их должностных лиц;

2.4. определить в срок не позднее 10 рабочих дней со дня издания настоящего постановления подчиненное должностное лицо (подчиненных должностных лиц), уполномоченное на размещение в федеральной информационной системе досудебного (внесудебного) обжалования сведений в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 20.11.2012 №1198, пунктом 5.12 Административного регламента.

3. Начальнику Управления жилищного фонда Администрации города Норильска обеспечить в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797, соглашения о взаимодействии между краевым государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Администрацией города Норильска информирование указанного многофункционального центра об изменениях Административного регламента предоставления муниципальной услуги согласно настоящему постановлению в срок не позднее 5 рабочих дней после опубликования настоящего постановления в газете «Заполярная правда».

4. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)»;

- постановление Администрации города Норильска от 17.06.2013 № 274 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87»;

- постановление Администрации города Норильска от 24.04.2014 № 223 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87»;

- постановление Администрации города Норильска от 27.06.2014 № 370 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87»;

- постановление Администрации города Норильска от 23.11.2016 № 559 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)»;

- пункты 12, 12.1 – 12.3 постановления Администрации города Норильска от 27.09.2017 № 402 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Администрации города Норильска»;

- абзац девятнадцатый пункта 1 постановления Администрации города Норильска от 13.04.2018 № 138 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Администрации города Норильска»;

- пункт 1.11 постановления Администрации города Норильска от 01.04.2019 № 128 «О внесении изменений в отдельные правовые акты Администрации города Норильска»;

- абзац шестой пункта 1 постановления Администрации города Норильска от 20.05.2019 № 193 «О внесении изменений в отдельные правовые акты Администрации города Норильска»;

- постановление Администрации города Норильска от 02.08.2019 № 343 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87»;

- пункты 1, 1.1, 2, 2.1 постановления Администрации города Норильска от 28.02.2020 № 91 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Администрации города Норильска»;

- пункты 1, 1.1 постановления Администрации города Норильска от 17.08.2020 № 432 «О внесении изменений в отдельные правовые акты Администрации города Норильска»;

- абзац двадцатый пункта 1 постановления Администрации города Норильска от 17.02.2021 № 68 «О внесении изменений в отдельные постановления Администрации города Норильска»;

- абзац четвертый пункта 1 постановления Администрации города Норильска от 30.04.2021 № 177 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Администрации города Норильска»;

- постановление Администрации города Норильска от 22.09.2021 № 445 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 12.03.2013 № 87»;

- пункты 6, 6.1 - 6.3 постановления Администрации города Норильска от 10.01.2022 № 08 «О внесении изменений в отдельные постановления Администрации города Норильска».

 5. Внести в постановление Администрации города Норильска от 19.01.2016 № 42 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Администрации города Норильска»:

5.1. абзац шестой пункта 1 исключить.

5.2. в пунктах 1.2, 1.3 цифры «87» исключить.

6. Внести в постановление Администрации города Норильска от 16.08.2016 № 444 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Администрации города Норильска»:

6.1. абзац шестой пункта 1 исключить.

6.2. в пункте 1.1 слова «абзац шестой пункта 2.6 Регламента № 87» исключить.

6.3. пункты 1.14, 1.22 исключить.

6.4. в пунктах 1.26, 1.29 слова «Регламентов № 80, № 87» заменить словами «Регламента № 80».

6.5. в пункте 1.30 цифры «87» исключить.

7. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная правда» и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

8. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Заполярная правда».

Глава города Норильска Д.В. Карасев

Демидов Кирилл Александрович

437030

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации города Норильска

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 № \_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)»**

1. **Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

* 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)» определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)» (далее - муниципальная услуга).

**Круг заявителей**

1.2. Муниципальная услуга предоставляется гражданам (юридическим лицам), обратившимся в Управление жилищного фонда Администрации города Норильска за предоставлением данной муниципальной услуги (далее - Заявитель).

1.3. Порядок предоставления муниципальной услуги не зависит от категории объединенных общими признаками Заявителей, указанных в пункте 1.2 настоящего Административного регламента. В связи с этим варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям Заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не устанавливаются.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)».

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением жилищного фонда Администрации города Норильска (далее – Управление).

2.3. Возможность принятия многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) решения об отказе в приеме запроса (заявления) и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусматривается.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность);

- уведомление об отказе в выдаче заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность) за подписью начальника Управления.

2.5. Результат предоставления муниципальной услуги направляется Заявителю способом, указанным в заявлении о предоставлении муниципальной услуги:

- почтовым отправлением;

- в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) либо региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее - РПГУ);

- в многофункциональном центре.

В состав реквизитов документа входят регистрационный номер, дата регистрации, подпись начальника Управления.

2.6 Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Использование информационных систем при предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

2.7. Срок предоставления муниципальной услуги:

- по запросам (заявлениям) о предоставлении муниципальной услуги при личном приеме Заявителя, поступившем почтовой связью либо по электронной почте, через ЕПГУ либо РПГУ, через многофункциональный центр - не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

 - [Конституция](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации;

 - Гражданский [кодекс](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482692) Российской Федерации;

 - Жилищный [кодекс](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=466787) Российской Федерации;

 - Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471024) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482686) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

 - Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471228) от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

 - Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100094) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - [Решение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW123&n=332656) Норильского городского Совета депутатов от 31.03.2015 № 23/4-494 «Об утверждении Положения об Управлении жилищного фонда Администрации города Норильска».

 2.8.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, работников размещены на официальном сайте муниципального образования город Норильск, ЕПГУ, РПГУ.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**для предоставления муниципальной услуги**

2.9. Для получения муниципальной услуги при запросе (заявлении), поступившем при личном приеме Заявителя, почтовой связью либо по электронной почте, через ЕПГУ, РПГУ, многофункциональный центр Заявитель предоставляет:

а) запрос (заявление) о предоставлении копии документа (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность) (далее - Заявление), по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту;

 б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Заявителя;

 в) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность представителя Заявителя (в случае обращения с Заявлением уполномоченного представителя Заявителя – физического или юридического лица);

 г) документ, подтверждающий полномочия представителя Заявителя действовать от имени Заявителя (в случае обращения с Заявлением уполномоченного представителя Заявителя – физического или юридического лица);

д) согласие на обработку персональных данных Заявителя (рекомендуемая форма приведена в приложении № 2 к Административному регламенту).

 Документы, указанные в настоящем пункте, предоставляются Заявителем:

- в оригинале - при личном обращении Заявителя в Управление;

- в оригиналах (документы, указанные в подпунктах «а», «д» настоящего пункта), в копиях, заверенных нотариально (документы, указанные в подпунктах «б» - «г» настоящего пункта) - при направлении Заявителем документов посредством почтового отправления;

- в форме электронных документов, подписанных электронной подписью – при направлении Заявителем документов через ЕПГУ, РПГУ, по электронной почте.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать
от Заявителя:

- документы, не предусмотренные настоящим пунктом;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100094)а от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.10. Общие требования к документам, представляемым для предоставления муниципальной услуги:

- документы должны быть представлены на русском языке либо иметь нотариально заверенный перевод на русский язык;

- в Заявлении в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование Управления;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя;

- изложение сути Заявления;

- способ получения результата предоставления муниципальной услуги;

- личная подпись Заявителя (уполномоченного представителя);

- дата Заявления.

Документы, представляемые в электронной форме, направляются в следующих форматах:

- xml - для формализованных документов;

- doc, docx, odt - для документов с текстовым содержанием;

- pdf, jpg, jpeg - для документов с графическим содержанием.

Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 - 500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);

- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);

- с сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

Количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Электронные документы должны обеспечивать:

- возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;

- для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки, обеспечивающие переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме**

**документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.11. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.11.1. Неполное заполнение обязательных полей в форме Заявления о предоставлении услуги (недостоверное, неправильное).

2.11.2. К Заявлению о предоставлении услуги не предоставлены документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

2.11.3. Представленные документы утратили силу на момент обращения за муниципальной услугой.

2.11.4. Представленные документы содержат подчистки и исправления текста, незаверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.11.5. Подача Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований.

2.11.6. Представленные в электронной форме документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления услуги.

2.11.7. Заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя.

2.11.9. Основания (случаи), указанные в пункте 2.14 настоящего Административного регламента.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.12.1. Запрашиваемые копии документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность) не содержат персональных данных Заявителя.

2.12.2. Основания (случаи), указанные в пункте 2.14 настоящего Административного регламента.

2.13. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.14. Помимо оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пунктах 2.11, 2.12 настоящего Административного регламента, такими основаниями (в том числе для последующего отказа) являются:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления;

- наличие ошибок в Заявлении и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) начальника Управления, должностных лиц, муниципальных служащих и специалистов Управления при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**Размер платы, взимаемой с Заявителя**

**при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

2.15. Муниципальная услуга предоставляется Заявителю на бесплатной основе.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче Заявителем Заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

2.16. Время ожидания в очереди для подачи Заявления при личном приеме Заявителя составляет не более 15 минут.

Время ожидания в очереди при личном приеме получения Заявителем результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут.

Прием осуществляется по предварительной записи в порядке, установленном в пункте 3.17 настоящего Административного регламента.

**Срок регистрации Заявления**

2.17. Заявления, запросы об исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, представленные Заявителем (далее – Запрос об исправлении ошибок), поступившие при личном приеме Заявителя, посредством почтовой связи, либо по электронной почте, через ЕПГУ, РПГУ, через многофункциональный центр, регистрируются в день поступления в Управление, а в случае поступления Заявления, Запроса об исправлении ошибок по окончании времени приема (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни – в срок, не позднее первого рабочего дня, следующего за днем поступления Заявления, Запроса об исправлении ошибок.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.18. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги.

Центральный вход в здание, в котором располагается Управление, должен быть оборудован кнопкой вызова специалиста Управления, установленной в доступном месте, для получения муниципальной услуги инвалидами.

Центральный вход в здание Управления должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

- наименование;

- местонахождение и юридический адрес;

- режим работы;

- график приема;

- номера телефонов для справок.

Вход в помещение, в котором осуществляется прием Заявителей, и передвижение по нему не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- средствами оказания первой медицинской помощи;

- туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания для Заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения Заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками Заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета и наименования отдела;

- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности ответственного лица за прием документов;

- графика приема Заявителей.

2.19. Для многофункционального центра, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения Заявлений, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, регламентированы Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.20. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- наличие полной и понятной информации для Заявителей о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;

- возможность подачи Заявления и документов в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги;

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

- удобство получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, а также результата предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- доля обоснованных жалоб Заявителей, поступивших в Управление и (или) в Администрацию города Норильска на действия (или бездействие) и решения Управления, должностных лиц, муниципальных служащих и специалистов Управления при предоставлении муниципальной услуги - не более 5 процентов от общего количества жалоб Заявителей на действия (или бездействие) и решения Управления, должностных лиц, муниципальных служащих и специалистов Управления.

**Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

2.21. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

 2.22. Предоставление муниципальной услуги по выбору Заявителя может осуществляться через многофункциональный центр (структурное подразделение Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Норильске» по адресам:

- Красноярский край, г. Норильск, район Центральный, ул. Нансена, 69 (телефоны: (3919) 22-35-72; 22-35-55));

- Красноярский край, г. Норильск, район Талнах, ул. Бауманская, д. 10;

- Красноярский край, г. Норильск, район Талнах, ул. Рудная, д. 3;

- Красноярский край, г. Норильск, район Кайеркан, ул. Шахтерская, д. 4, пом. 1;

- Красноярский край, г. Норильск, п. Снежногорск, ул. Хантайская Набережная, д. 10, каб. 66).

2.23. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.

2.24. Использование информационных систем при предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур**

**в многофункциональных центрах**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием Заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) рассмотрение Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;

3) предоставление результата муниципальной услуги.

Последовательность выполнения действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в [блок-схеме](#P275) (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Прием Заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является поступление в адрес Управления, многофункционального центра Заявления и документов, предусмотренных [пунктом 2.](#P83)9 настоящего Административного регламента (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи Заявления и получения результата предоставления муниципальной услуги посредством почтовой связи, либо по электронной почте, через ЕПГУ, РПГУ, через многофункциональный центр.

Интересы Заявителя могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями.

Способами установления личности Заявителя (уполномоченного представителя) являются:

- при подаче Заявления непосредственно при личном приеме – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Заявителя (уполномоченного представителя);

- при направлении Заявления через ЕПГУ, РПГУ – сведения из документа, удостоверяющего личность Заявителя (уполномоченного представителя), проверяются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА);

- при направлении Заявления почтовой связью, по электронной почте – копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заявителя (уполномоченного представителя);

2) прием Заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего Административного регламента, поступивших в адрес Управления при личном приеме Заявителя, почтовой связью, а также направленных по электронной почте или через ЕПГУ, РПГУ, регистрируется специалистом, ответственным за документооборот в Управлении, в журнале регистрации (далее - Специалист);

В случае обращения Заявителя в многофункциональный центр Заявление и документы, предусмотренные пунктом 2.9 настоящего Административного регламента, регистрируются специалистом многофункционального центра и передаются в срок не позднее чем через 1 (один) рабочий день в Управление;

3) при наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.12 и 2.15 настоящего Административного регламента, Заявление с документами возвращается Заявителю:

- в случае, если Заявление с документами подано при личном приеме Заявителя, поступило по почтовой связи, из многофункционального центра они возвращается Заявителю в срок не позднее 5 рабочих дней с даты его регистрации в Управлении заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному Заявителем в Заявлении, с приложением письма за подписью начальника Управления с обоснованием причин отказа;

- если Заявление с документами поступили в электронном виде Заявителю направляется в срок не позднее 5 рабочих дней с даты его регистрации в Управлении письмо за подписью начальника Управления об отказе в приеме Заявления (с указанием причины отказа в приеме) на адрес электронной почты, указанный Заявителем при подаче Заявления в электронном виде, через ЕПГУ, РПГУ. В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте размер одного файла, содержащего электронную копию документа, не должен превышать 1 Мб, допускается направлять Заявителю файлы следующих форматов: .doc, .rtf, .xls, .docx, .xlsx, rar, zip, pdf;

4) лицами, ответственными за выполнение административной процедуры являются Специалист, начальник Управления;

5) максимальный срок выполнения административной процедуры:

- продолжительность приема у Специалиста при личном приеме не должна превышать 15 минут.

- при поступлении Заявления, направленного посредством почтовой связи, по электронной почте или через ЕПГУ, РПГУ – в день поступления.

В случае поступления Заявления по окончании времени приема (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни – регистрация Заявления осуществляется на следующий рабочий день, следующий за днем поступления Заявления;

6) результатом выполнения административной процедуры является регистрация Заявления.

3.3. Рассмотрение Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении:

1) основанием для начала административной процедуры является регистрация Заявления и документов, предусмотренных [пунктом 2.](#P83)9 настоящего Административного регламента;

2) если при рассмотрении Заявления выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, указанные в пунктах 2.12 и 2.14 настоящего Административного регламента, специалист Управления жилищного фонда Администрации города Норильска (далее - Ответственный специалист) осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа) и передает его на подпись начальнику Управления.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пунктах 2.12 и 2.14 настоящего Административного регламента, Ответственный специалист осуществляет сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в Заявлении, после чего готовит заверенные копии документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность).

3) ответственными за выполнение административной процедуры является Ответственный специалист, начальник Управления;

4) срок выполнения административной процедуры составляет не более 30 календарных со дня регистрации Заявления;

5) результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.4. Предоставление результата муниципальной услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

2) Заявителю направляются (выдаются) заверенные копии документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность) либо уведомление об отказе в выдаче заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность) по его выбору почтовой связью (заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении) либо по электронной почте, через ЕПГУ, РПГУ, многофункциональный центр, подписанное начальником Управления. В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте, размер одного файла, содержащего электронную копию документа, не должен превышать 3 Мб, допускается направлять Заявителю файлы следующих форматов: .doc, .rtf, .xls, .docx, .xlsx, rar, zip, pdf;

3) лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является Ответственный специалист;

4) срок выполнения административной процедуры составляет не более 5 календарных дней со дня принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

5) результатом выполнения административной процедуры является направление (выдача) Заявителю заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность) либо уведомление об отказе в выдаче заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность).

3.5. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах:

1) основанием для исправления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, является получение Управлением Запроса об исправлении ошибок, представленного Заявителем;

2) Запрос об исправлении ошибок рассматривается Ответственным специалистом в течение 10 рабочих дней с даты его регистрации, в порядке, указанном в пункте 2.17 настоящего Административного регламента;

3) в случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных по результату предоставления муниципальной услуги, Ответственный специалист, осуществляет замену указанных документов и направляет ответ Заявителю, подписанный начальником Управления, способом по его выбору при личном приеме, почтовой связью, либо по электронной почте, через многофункциональный центр в срок, не превышающий 10-ти рабочих дней с даты регистрации Запроса об исправлении ошибок;

4) в случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных по результату предоставления муниципальной услуги, Ответственный специалист, направляет ответ Заявителю, подписанный начальником Управления, об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок, способом по его выбору при личном приеме, почтовой связью, либо по электронной почте, через многофункциональный центр в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты регистрации Запроса об исправлении ошибок.

В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте размер одного файла, содержащего электронную копию документа, не должен превышать 1 Мб, допускается направлять Заявителю файлы следующих форматов: .doc, .rtf, .xls, .docx, .xlsx, rar, zip, pdf.

3.6. Предоставление дубликата (копии) документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги.

3.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме Заявителя в Управлении;

2) по номерам телефонов в Управлении;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

- в федеральной государственной информационной системе ЕПГУ (https://www.gosuslugi.ru/);

- в региональной государственной информационной системе РПГУ (https://gosuslugi.krskstate.ru/);

- на официальном сайте муниципального образования город Норильск (https://норильск.рф).

5) посредством размещения информации на информационных стендах Управления.

3.8. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

- способов подачи Заявления;

- адресов Управления;

- справочной информации о работе Управления;

- документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка получения сведений о ходе рассмотрения Заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги;

- порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

3.9. При устном обращении Заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Управления, осуществляющее консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо Управления не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает Заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий: изложить обращение в письменной форме; назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо Управления не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать
10 минут.

Информирование (при личном приеме или по телефону) осуществляется
в соответствии с графиком приема граждан.

3.10. В федеральной государственной информационной системе ЕПГУ, региональной государственной информационной системе РПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя, или предоставление им персональных данных.

3.11. На стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая справочная информация:

- о месте нахождения и график работы (в том числе личного приема) Управления;

- справочные телефоны Управления, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

- адрес официального сайта муниципального образования город Норильск в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: http://норильск.рф;

- адрес электронной почты Управления: [uhf@norilsk-city.ru](file:///C%3A%5CUsers%5CAleksandrovaOV%5CDesktop%5C%D0%A8%D0%90%D0%91%D0%9B%D0%9E%D0%9D%D0%AB%20%D0%9F%D0%98%D0%A1%D0%95%D0%9C%5Cuhf%40norilsk-city.ru);

- порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- описание процедур предоставления муниципальной услуги в текстовом виде (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту);

- перечень, образцы документов, в том числе форма Заявления (приложение № 1
к настоящему Административному регламенту),необходимые для получения муниципальной услуги, и требования к ним.

3.12. В залах ожидания Управления размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе настоящий Административный регламент, которые по требованию Заявителя предоставляются ему для ознакомления.

3.13. Текст настоящего Административного регламента размещен
на официальном сайте муниципального образования город Норильск https://норильск.рф в сети «Интернет».

3.14. Информация о ходе рассмотрения Заявления и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена Заявителем (уполномоченным представителем) в личном кабинете на ЕПГУ, РПГУ,
а также в Управлении при обращении Заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

3.15. Адрес, по которому осуществляется прием Заявлений, а также выдача результата предоставления услуги: Красноярский край, город Норильск, улица Талнахская, дом № 40.

3.16. Дни и время приема Заявлений в Управлении:

 - понедельник, четверг с 14.00 до 17.00.

3.20. Телефоны Управления:

- (3919) 43-70-30 – приемная.

3.17. Личный прием Заявителей в Управлении осуществляется по предварительной записи. Актуальная информация о порядке и графике ведения предварительной записи на прием размещена на официальном сайте муниципального образования город Норильск https://норильск.рф в сети Интернет.

3.18. Особенности осуществления административных процедур в электронной форме.

3.18.1. Заявителям обеспечивается возможность представления Заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством ЕПГУ, РПГУ.

В этом случае Заявитель (уполномоченный представитель) авторизуется на ЕПГУ, РПГУ посредством подтвержденной учетной записи в ЕСИА, заполняет Заявление с использованием интерактивной формы в электронном виде.

Заполненное Заявление отправляется Заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимыми для предоставления муниципальной услуги. При авторизации в ЕСИА Заявление считается подписанным простой электронной подписью Заявителя (уполномоченного представителя) на подписание Заявления.

Результат предоставления муниципальной услуги, указанный в пункте 2.4 настоящего Административного регламента, направляется Заявителю, (уполномоченному представителю) в личный кабинет на ЕПГУ, РПГУ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью начальника Управления в случае направления Заявления посредством ЕПГУ, РПГУ.

3.19. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.19.1. Многофункциональный центр осуществляет:

3.19.1.1. информирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

3.19.1.2. прием Заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

3.19.1.3. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465798&dst=100094)ом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3.19.2. В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465798&dst=100094)а от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» для реализации своих функций многофункциональные центры вправе привлекать иные организации.

3.19.3. Информирование Заявителя многофункциональными центрами осуществляется следующими способами:

а) посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах многофункциональных центров;

б) при обращении Заявителя в многофункциональный центр лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

3.19.3.1. При личном обращении работник многофункционального центра подробно информирует Заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

3.19.3.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника многофункционального центра, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении Заявителя по телефону работник многофункционального центра осуществляет не более 10 минут.

3.19.3.3. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник многофункционального центра, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить Заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется Заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- назначить другое время для консультаций.

3.19.3.4. При консультировании по письменным обращениям Заявителей ответ направляется не позднее 30 календарных дней с момента регистрации обращения: в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме в случае обращения лично или посредством почтового отправления, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа.

3.19.4. При наличии в Заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через многофункциональный центр результат предоставления муниципальной услуги выдается Заявителю (уполномоченному представителю) через многофункциональный центр способом, определенным согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между Администрацией города Норильска и многофункциональным центром.

Порядок и сроки передачи Управлением результата предоставления муниципальной услуги в многофункциональный центр определяются соглашением о взаимодействии, заключенным между Администрацией города Норильска и многофункциональным центром.

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением должностными лицами Управления установленной последовательности и сроков предоставления муниципальной услуги; исполнением порядка и сроков выполнения административных процедур, определенных настоящим Административным регламентом; правомерностью принятия решений по вопросам приема поданных запросов; обоснованностью и правомерностью принятия решений по представленным Заявителем документам; состоянием помещений, используемых для предоставления муниципальной услуги; состоянием информационных стендов; содержанием информации о предоставлении муниципальной услуги на информационных стендах, на официальном сайте муниципального образования город Норильск, ЕПГУ, РПГУ; оснащением рабочих мест сотрудников Управления, задействованных в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления.

4.2. Периодичность текущего контроля устанавливается приказом начальника Управления.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых**

**проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги,**

**в том числе порядок и формы контроля за полнотой**

**и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими, специалистами Управления, определенными настоящим Административным регламентом, проводятся начальником Управления, иным уполномоченным им лицом.

4.4. Периодичность плановых проверок устанавливается приказом начальника Управления.

4.5. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими, специалистами Управления (за исключением начальника Управления), определенными настоящим Административным регламентом, проводятся начальником Управления на основании жалобы Заявителя на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Управления по предоставлению муниципальной услуги, начальника Управления - заместителем Главы города Норильска по городскому хозяйству на основании жалобы Заявителя на решения, действия (бездействие) начальника Управления по предоставлению муниципальной услуги.

**Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.6. В случае выявления в результате осуществления контроля за исполнением положений настоящего Административного регламента, нарушений прав Заявителя, привлечение к ответственности виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам**

**контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны**

**граждан, их объединений и организаций**

4.7. Граждане, их объединения и организации контролируют предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по запросам, по электронной почте, на официальном сайте муниципального образования город Норильск https://норильск.рф в сети Интернет и через ЕПГУ, РПГУ, www.krskstate.ru.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра*,* а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, многофункционального центра*,* а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

В досудебном порядке Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц (кроме начальника Управления), муниципальных служащих, специалистов Управления - начальнику Управления;

- начальника Управления - заместителю Главы города Норильска по городскому хозяйству, Главе города Норильска;

- работников многофункционального центра - руководителю многофункционального центра;

- руководителя многофункционального центра - учредителю многофункционального центра.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

1) нарушение срока регистрации Заявления;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск;

6) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск;

7) отказ Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск;

10) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления;

б) наличия ошибок в Заявлении и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, муниципального служащего, специалиста Управления при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.3. Жалоба рассматривается в порядке, определенном Федеральным [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453&dst=100094)ом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», принимаемых в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами, и настоящим Административным регламентом.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования в отношении Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста является регистрация жалобы, представленной непосредственно Заявителем или его представителем. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте по адресу: г. Норильск, Ленинский пр., 24а, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта муниципального образования город Норильск https://норильск.рф в сети Интернет, ЕПГУ, РПГУ, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба на действия (бездействия) должностного лица Управления (кроме начальника Управления), муниципальных служащих, специалистов Управления подается начальнику Управления в Управление и может быть направлена по почте по адресу: г. Норильск, ул. Талнахская, д. 40, через ЕПГУ, РПГУ, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба регистрируется в течение 3 календарных дней с даты поступления.

5.5. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

1) наименование Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста решения действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

Жалоба подписывается Заявителем или его представителем.

5.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю, указанном в абзаце четвертом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю, указанном в абзаце четвертом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.1](#P221) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) и решений Управления, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещении Управления, на официальном сайте муниципального образования город Норильск, на ЕПГУ, РПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному Заявителем.

5.11. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие Управления, должностных лиц Управления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, специалиста, многофункционального центра либо работника многофункционального центра, в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации № 1198 от 20.11.2012 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.12. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению уполномоченным лицом, определенным приказом начальника Управления, в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Приложение № 1 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)», утвержденному постановлением Администрации города Норильска

от\_\_\_\_\_\_\_\_2024 №\_\_\_\_\_\_\_

**Форма заявления о предоставлении заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Начальнику Управления жилищного фонда Администрации города Норильска От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указывается Ф.И.О. (последнее – при наличии) Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Электронная почта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление

о предоставлении заверенных копий документов

Прошу предоставить копию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность – выбрать из списка нужное)

Способ получения результата муниципальной услуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата и подпись Заявителя)

Приложение № 2 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)», утвержденному постановлением Администрации города Норильска

от\_\_\_\_\_\_\_\_2024 №\_\_\_\_\_\_\_

Согласие на обработку персональных данных

(рекомендуемая форма)

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. (последнее - при наличии)

выражаю свое согласие на обработку Управлением жилищного фонда Администрации города Норильска, расположенным по адресу: г. Норильск, ул.

Талнахская, д. 40, моих персональных данных, в том числе: фамилии, имени, отчества; номера и серии документа, удостоверяющего личность, сведений о дате его выдачи и выдавшем органе; года, месяца, даты и места рождения; адреса проживания; сведений о доходах; и иных персональных данных, содержащихся в представленных документах, а именно совершение Управлением жилищного фонда Администрации города Норильска действий, предусмотренных [пунктом 3 части первой статьи 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&dst=100239) Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: любых действий (операций) или совокупности действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с целью предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)».

 Настоящее согласие вступает в силу со дня его подписания и действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись) (расшифровка)

Приложение № 3 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)», утвержденному постановлением Администрации города Норильска

от\_\_\_\_\_\_\_\_2024 №\_\_\_\_\_\_\_

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

«Выдача заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)»

Прием Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении

Отсутствие оснований для отказа
в предоставлении муниципальной услуги

Наличие оснований для отказа
в предоставлении муниципальной услуги

Направление Заявителю уведомления об отказе в выдаче заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)

Направление Заявителю заверенных копий документов (ордер, выписка из решения жилищной комиссии муниципального образования город Норильск, выписка из протокола заседания жилищной комиссии, договор социального найма жилых помещений, договор найма специализированного жилищного фонда, договор найма жилых помещений коммерческого использования, договор аренды, договор передачи жилого помещения в собственность)